

Raadsvoorstel



Agendapunt	
Raadsvergadering	16 oktober 2024
Portefeuillehouder	Frank van der Meijden
Begrotingsprogramma	Bedrijfsvoering
Onderwerp	Visie op Excellente Dienstverlening
Zaak/document nr.	1624660

Besluit om:

1. de 'Visie op Excellente Dienstverlening' vast te stellen.

Inleiding

De gemeente Tiel heeft de ambitie om een excellente dienstverlener te worden voor haar inwoners en partnerorganisaties (ondernemers, maatschappelijke instellingen en andere organisaties). Deze ambitie staat in het coalitieakkoord en in het organisatieplan Veerkrachtig Tiel. In de visie op Excellente Dienstverlening maakt de gemeente Tiel duidelijk wat deze ambitie inhoudt en op welke onderwerpen we aan de slag gaan met verbeteringen. De gemeenteraad besluit over de visie en bepaalt daarmee de gewenste ontwikkelrichting en basis voor verbetering in onze dienstverlening. Na vaststelling van de visie gaat het college aan de slag met een uitvoeringsprogramma. In dit programma beschrijven we de verbetermaatregelen en de uitvoering hiervan.

De Visie op Excellente Dienstverlening is in fases ontwikkeld. In maart 2024 is de gemeenteraad geïnformeerd over de *startnotitie*. In juni 2024 heeft de besluit voorbereidende commissie gesproken over de *bespreeknota*, waarin voorlopige conclusies en mogelijke oplossingsrichtingen zijn beschreven. Ook over de resultaten van het inwonersonderzoek – uitgevoerd door onderzoeksbureau Verian – is de gemeenteraad geïnformeerd.

Beoogd effect

Met de Visie op Excellente Dienstverlening willen we duidelijk maken wat Excellente Dienstverlening inhoudt voor de gemeente Tiel en welke onderdelen van onze dienstverlening we willen verbeteren. Daarnaast willen we met de visie richting geven aan een nog op te stellen Uitvoeringsprogramma Excellente Dienstverlening.

Toekomstvisie Tiel

De Visie en het Uitvoeringsprogramma Excellente Dienstverlening richten zich op de uitvoering van publieke diensten die bijdragen aan oplossingen voor diverse maatschappelijke opgaven zoals geformuleerd in de Toekomstvisie Tiel. Daarnaast benadrukt de Toekomstvisie Tiel het belang om meer lange termijn keuzes te maken, om zo beter te kunnen sturen in de toekomst. De Visie op Excellente Dienstverlening helpt de gemeente Tiel om de komende jaren te sturen

op de gewenste verbeteringen in de dienstverlening.

Collegeprogramma of programmabegroting

Zowel in het Coalitieakkoord als de Programmabegroting 2024-2027 is de ambitie uitgesproken om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren. De Visie op Excellente Dienstverlening is een belangrijke stap om deze ambitie te realiseren.

Global goals

Dit voorstel draagt bij aan verschillende doelen van de Global Goals omdat diverse publieke diensten bijdragen aan verschillende maatschappelijke opgaven. Dit voorstel draagt vooral bij aan doel 16 van de Global goals: "Vrede, justitie en sterke publieke diensten".

Argumenten

1.1 De visie geeft invulling aan de ambitie van de gemeente Tiel om een excellente dienstverlener te worden voor haar inwoners en partnerorganisaties.

De gemeente Tiel wil een excellente dienstverlener worden voor haar inwoners. Tot nu toe is niet uitgewerkt wat de gemeente Tiel verstaat onder Excellente Dienstverlening en welke onderwerpen van de gemeentelijke dienstverlening om verbetering vragen. In deze visie geven we hier invulling aan.

1.2 Met de visie kunnen we gericht sturing geven aan een uitvoeringsprogramma met verbetermaatregelen.

In deze visie beschrijven we het gewenste toekomstbeeld voor de dienstverlening van de gemeente Tiel. Met deze visie geven we antwoord op 'wat' we willen bereiken. 'Hoe' we dat gaan bereiken, werken we uit in een nog op te stellen uitvoeringsprogramma met verbetermaatregelen. De visie is nodig als ontwikkelrichting en kader voor het uitvoeringsprogramma. De samenhang tussen visie en uitvoeringsprogramma zorgt ervoor dat we gericht kunnen sturen op doelen, resultaten en activiteiten.

1.3. De visie is tot stand gekomen na een uitgebreid onderzoek- en participatieproces.

De Visie op Excellente Dienstverlening is gemaakt na een inwonersonderzoek, gesprekken met partnerorganisaties, de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders, een inwonersbijeenkomst en een interne analyse binnen de gemeente. Meer dan 700 inwoners deden mee aan het onderzoek. De resultaten zijn betrouwbaar en vertegenwoordigen verschillende leeftijden, geslachten, opleidingsniveaus en wijken. De gemeenteraad is meerdere keren geïnformeerd en betrokken bij het maken van de visie.

Kanttekeningen

1.1 Andere oplossingen om onze dienstverlening te verbeteren zijn mogelijk.

Voor de Visie op Excellente Dienstverlening gebruiken we een brede kijk op dienstverlening. We hebben een uitgebreide analyse uitgevoerd met aandacht voor (1) de uitvoering van tien verschillende type overheidsdiensten; (2) de manier waarop de gemeente het contact heeft georganiseerd met haar inwoners. Omdat de dienstverlening van de gemeente heel breed is, zijn er ook andere oplossingsrichtingen mogelijk. Echter is deze visie tot stand gekomen na een

intensief participatietraject waar input is opgehaald én de tussenproducten zijn besproken met inwoners, partnerorganisaties, de gemeenteraad en het college. Daarmee hebben we een brede basis gelegd voor deze visie.

1.2 Niet iedereen heeft geparticipeerd.

Hoewel het participatieproces uitgebreid is geweest, heeft niet iedereen zijn stem laten horen. Niet álle inwoners en niet álle partnerorganisaties van de gemeente Tiel hebben input geleverd. Echter kunnen we voor wat betreft het inwonersperspectief wél betrouwbare en representatieve uitspraken doen op basis van het inwonersonderzoek. Wat betreft de partnerorganisaties hebben we gesproken met partijen uit het sociaal, fysiek, economisch en veiligheidsdomein. Ook is gesproken met de Cliëntenraad Participatiewet en de Adviesraad Wmo en Jeugdwet. Op deze manier zijn veel perspectieven en belangen meegenomen.

Aanpak / uitvoering

Met het vaststellen van de visie start de uitwerking van een uitvoeringsprogramma. Dit uitvoeringsprogramma is voor de komende jaren. Streven is om vanaf 1 januari 2025 te starten met de uitvoering van de eerste verbetermaatregelen. De middelen die hiervoor nodig zijn, stelt de gemeenteraad beschikbaar via de gemeentebegroting. In het najaar van 2026 evalueert het college de voortgang van het uitvoeringsprogramma en informeren we de gemeenteraad hierover.

Communicatie en participatie

Na vaststelling van de visie informeren we alle betrokken inwoners en partnerorganisaties. Informatie hierover stellen we ook beschikbaar via een aparte projectpagina op de website van de gemeente Tiel. Bij de uitwerking en uitvoering van het uitvoeringsprogramma betrekken we per verbetermaatregel de relevante stakeholders.

Financiën

De kosten voor het maken van de visie vallen binnen het begrootte budget van €35.000, dat is gedekt uit het budget organisatieontwikkeling. Voor de uitvoering van verbetermaatregelen via het uitvoeringsprogramma zijn nieuwe financiële middelen nodig. Hiervoor is in de Perspectievennota budget gereserveerd. In 2025 is dat €250.000 en vanaf 2026 is dat €50.000 structureel. Deze budgetten zijn kaderstellend.

Bijlage(n)

1. Visie op Excellente Dienstverlening

Burgemeester en wethouders van Tiel,
de secretaris, de burgemeester,

Advies commissie(s) d.d.:

Tiel, d.d.
de commissiegriffier,

Beslissing raad d.d.:
de griffier,

Meer informatie:

Team:	Bestuurs- en directieondersteuning
-------	------------------------------------